

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**QUEJAS Y RECLAMOS**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	CONDICIONES GENERALES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## **1. OBJETO**

Dar lineamientos para atender las quejas y reclamos que se originan por la comunidad y por los comerciantes formales e informales ante el ente público.

## **2. ALCANCE**

Quejas que se reciban en la ciudad de Medellín.

## **3. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Quejas y Reclamos

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Recepción de la queja	Las quejas presentadas por los ciudadanos sobre el uso indebido del espacio público, pueden recibirse en la Subsecretaría Defensoría del Espacio Público de tres formas: 1) vía telefónica, 2) presentación personal del ciudadano y, 3) presentación por escrito.		
1.1	Recepción Vía telefónica	Si el ciudadano Presenta la queja vía telefónica		
1.1.1	Recibir la queja	Recibir la queja en la oficina de Quejas y Reclamos indagando al ciudadano sobre el hecho preciso que reclama, lugar del evento e identificación del reclamante. Se le informa además que su queja será atendida en el lapso de 8 a 15 días.	Sistema de registro de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
1.1.2	Ingresar al registro de quejas y reclamos	Ingresar a la base de datos de quejas y reclamos la información correspondiente al evento: fecha de recepción, datos personales del reclamante, dirección de ocurrencia del evento, descripción del evento, barrio, comuna y número de llamadas recibidas sobre el mismo suceso.	Sistema de registro de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
1.1.3	Ingresar al sistema SAP	Ingresar en el sistema SAP el nombre completo del reclamante, cédula, dirección de vivienda, teléfono y dirección de la queja.	0	Equipo de quejas y reclamos

1.1.4	Entregar la información al funcionario de Quejas y Reclamos	La información ingresada a la base de datos se imprime y se entrega al funcionario de Quejas y Reclamos encargado de la inspección ocular.	Sistema de registro de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
1.2	Recepción en persona	Si el ciudadano presenta la queja personalmente		
1.2.1	Recibir la queja	En entrevista con el ciudadano reclamante, el personal de quejas y reclamos indaga sobre la razón de su queja, los datos personales, lugar del evento y naturaleza del mismo. Se le informa además que su queja será atendida en un lapso de 8 a 15 días.		Equipo de quejas y reclamos
1.2.2	Ingresar al registro de quejas y reclamos	Ingresar a la base de datos de quejas y reclamos la información correspondiente al evento: fecha de recepción, datos personales del reclamante, dirección de ocurrencia del evento, descripción del evento, barrio y comuna.	Sistema de registro de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
1.2.3	Entregar la información al funcionario de Quejas y Reclamos	La información ingresada a la base de datos se imprime y entrega al funcionario de Quejas y Reclamos encargado de la inspección ocular.	Sistema de registro de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
1.3	Recepción presentación escrita	Si el ciudadano presenta la queja por escrito		
1.3.1	Recibir la queja	La solicitud y copia es recibida en la oficina de radicación donde se verifica que contenga datos personales del reclamante, dirección donde ocurre el evento y naturaleza del mismo.		Oficina de Radicación

1.3.2	Radicación de la queja	Ingresar la queja al sistema SAP generando número de radicado que es entregado al reclamante en la copia de la queja como constancia de recepción.	Consecutivo SAP	Oficina de Radicación
1.3.3	Entregar la información al funcionario de Quejas y Reclamos	La queja radicada es entregada al funcionario de quejas y reclamos encargado de la inspección ocular.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Oficina de Radicación
2	Programar inspección ocular	De acuerdo con la disponibilidad de vehículo y las fechas de recepción de quejas en orden de ingreso, el funcionario de quejas y reclamos programa las visitas de inspección ocular eligiendo una ruta que permita realizar el mayor número posible de ellas.	Programación de ruta	Equipo de quejas y reclamos
3	Realizar Inspección ocular	El funcionario de quejas y reclamos realizará la visita administrativa para inspección ocular con el objetivo de constatar la existencia del evento, sensibilizar al infractor y tomar registro fotográfico.		Equipo de quejas y reclamos
3.1	Verificar ocurrencia del evento	En el lugar descrito por el reclamante, el funcionario verifica que la razón de la queja sea verdadera o no.		Equipo de quejas y reclamos
3.1.1	Declarar falsa queja	Si el funcionario de quejas y reclamos no encuentra en el lugar las causales que motivan la queja relaciona el hecho en el formato diseñado para atención de quejas (Inspección ocular para atención de quejas y reclamos) y da por terminado el procedimiento declarando "falsa queja".	Formato Inspección ocular para atención de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos

3.1.2	Declarar queja verdadera	Si el funcionario de quejas y reclamos encuentra que hay motivos suficientes que ameritan la queja, procede a confirmar la queja y tomar registro fotográfico.		Equipo de quejas y reclamos
3.2	Tomar registro fotográfico	Tomar registro fotográfico del evento. Puede ocurrir que al momento de tomar el registro fotográfico, el infractor esté o no en el lugar.	Registro fotográfico	Equipo de quejas y reclamos
3.2.1	EL infractor esta en el lugar	Si el causante de la infracción esta en el lugar		
3.2.1.1	Sensibilizar	Explicar al infractor las razones por las cuales está incurriendo en conductas que afectan al espacio público y tratar de persuadirlo para que desista de ellas so pena de que en próxima visita, sea sometido a sanciones establecidas por la ley.		Equipo de quejas y reclamos
3.2.1.2	Realizar de informes	Diligenciar el formato diseñado para atención de quejas y reclamos (Inspección ocular para atención de quejas y reclamos) con la siguiente información: fecha, hora de visita, datos personales del notificado, dirección, barrio/sector, descripción detallada del evento, observaciones, firma del funcionario y firma del notificado. Se dejará constancia en el aparte OBSERVACIONES si el notificado se niega a firmar.	Informe de atención de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
3.2.2	EL infractor no esta en el lugar	Si el causante de la infracción no esta en el lugar		

3.2.2	Realizar informes	Diligenciar el formato prediseñado para atención de quejas y reclamos con la siguiente información: fecha, hora de visita, datos personales del notificado, dirección, barrio/sector, descripción detallada del evento, observaciones y firma del funcionario. Se dejará constancia en el aparte OBSERVACIONES de que el infractor no se encontraba.	Informe de atención de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos
4	Evaluar competencias	El funcionario de quejas y reclamos evaluará si el infractor es: 1) comerciante formal, 2) vendedor informal no regulado y. 3 )vendedor informal regulado.		Equipo de quejas y reclamos
4.1	Comerciante Formal	Si el Infractor es un comerciante formal		
4.1.1	Realizar oficio de traslado	Si el infractor es un comerciante formal, el funcionario de quejas y reclamos elabora un oficio de traslado al inspector de policía con jurisdicción en el lugar para que proceda de acuerdo con su competencia. El oficio lleva anexo el informe de atención de quejas y reclamos y debe ser firmado por el Líder de Proyectos.	Oficio de traslado	Equipo de quejas y reclamos
4.1.2	Elaborar respuesta al reclamante	Elaborar respuesta al reclamante en original y copia informando sobre lo encontrado en la inspección ocular y sobre el traslado.	Respuesta escrita	Equipo de quejas y reclamos
4.1.3	Entregar oficio	Entregar en radicación el oficio de traslado y la respuesta para el reclamante y firmar el cuaderno de registro de entregas.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Equipo de quejas y reclamos



4.1.4	Radicalar oficio	Ingresar el oficio al sistema MERCURIO generando el radicado respectivo.	Consecutivo Mercurio	Radicación
4.1.5	Enviar a Archivo General.	Enviar el oficio radicado y la respuesta al reclamante (con el mensajero de la Subsecretaría) al buzón de correspondencia del archivo general para que sean remitidos a la inspección urbana y al reclamante respectivamente.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Radicación y mensajería
4.1.6	Entregar a Archivo	Entregar copia de la respuesta al archivo de la Subsecretaría. El funcionario de archivo firma el cuaderno de registro de entregas.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Radicación
4.1.7	Archivar respuesta	Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en el Archivo de la Subsecretaría en la subserie documental Control de Correspondencia.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Archivo
4.1	Comerciante Formal	Si el Infractor es un comerciante formal		
4.2.1	Solicitar de Actuación de control	El funcionario de quejas y reclamos elabora un oficio de solicitud de actuación de control al Área Operativa anexando el formato diseñado para atención de quejas y reclamos y el registro fotográfico.	Oficio de solicitud	Equipo de quejas y reclamos
4.2.2	Entregar solicitud	Entregar el oficio de solicitud en la secretaría del Área Operativa .	Oficio de solicitud	Equipo de quejas y reclamos

4.2.3	Recibir oficio	Recibir el oficio de solicitud de actuación de control para atención de quejas y reclamos en la secretaría del Área Operativa verificando que contenga: dirección del evento, nombre del infractor y descripción del evento. Anotar en el cuaderno de registro de quejas la recepción de la solicitud.	Cuaderno de registro de quejas	Secretaría Área Operativa
4.2.4	Programar actuación de control	Programar la actuación priorizando las quejas por orden de ingreso, característica y urgencia del evento, optimizar rutas, asignar defensores y móvil.	Programa de actuaciones	Coordinador y/o Subcoordinadores del Área Operativa
4.2.5	Entregar programa o ruta	Entregar la programación en la secretaría del área operativa	Programa de actuaciones	Coordinador y/o Subcoordinadores del Área Operativa
4.2.7	Solicitar apoyo	Solicitar el apoyo del móvil programado como se describe en el numeral del 8 del procedimiento "Actuación preventiva y de control en centro y periferia".		Equipo de seguimiento y control
4.2.6	Entregar programación	Entregar la programación y la documentación recibida en el numeral 1 de este procedimiento y los formatos a diligenciar al Coordinador del móvil asignado. (formato de informe de retenciones, control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia y relación operativos realizados). El coordinador del móvil firmará el formato de registro de entregas como constancia de recibido.	Formato de registro de entregas	Equipo de seguimiento y control

4.2.7	Recorrer ruta	Recorrer la ruta asignada verificando una a una las quejas consignadas en el programa. Puede suceder que en algunos lugares los motivos de la queja se hayan eliminado y en otros persistan. En estos términos: 1) la actuación no procede y, 2) la actuación procede		Coordinador del móvil y defensores
4.2.7.1	Comerciante Formal	La actuación no procede		
4.2.7.1	Declarar actuación negativa	Una vez visitado el lugar y no encontrando razones para la queja, se deja nota en el informe "Relación operativos realizados" y en el formato para atención de quejas y reclamos y se prosigue con la ruta.	Formato de respuesta	Coordinador del móvil y defensores
4.2.7.2	Comerciante Formal	La actuación procede		
4.2.7.2	Realizar actuación	Si la actuación procede, actuar de acuerdo en lo descrito en los numerales 8 al 19, inclusive, del procedimiento "Actuación preventiva y de control en centro y periferia".		Coordinador del móvil y defensores
4.2.9	Entregar informes a quejas y reclamos	La secretaría devuelve al funcionario de quejas y reclamos la documentación recibida en el numeral 1 de este procedimiento anexando el formato de respuesta a quejas y el formato control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios.	Secretaría Área Operativa
4.2.10	Recibir informes	El funcionario de quejas y reclamos recibe los informes del área operativa para proceder a su clasificación.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios.	Equipo de quejas y reclamos.

4.2.1 1	Clasificar respuestas	El equipo de quejas y reclamos clasifica las respuestas agrupándolas según el tipo de vendedor (informal regulado - informal no regulado) y según la forma de exposición de la queja (presencial, telefónica o por escrito)		Equipo de quejas y reclamos.
4.2.7. 2	Comerciante Formal	Si el infractor es un vendedor informal regulado		
4.3.1	Elaborar oficio para Regulación	El encargado de quejas y reclamos elabora un oficio informando lo encontrado en la visita administrativa, anexando el formato prediseñado para atención de quejas y reclamos, el registro fotográfico y lo entrega al encargado del Área de regulación.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Equipo de quejas y reclamos
4.3.2	Recibir informes	El personal de regulación recibe los informes de quejas y reclamos para ingresarlos al sistema EPU.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Área de regulación
4.3.3	Informar a quejas y reclamos	El personal de radicación informa verbalmente a quejas y reclamos que los informes han entrado a proceso administrativo.		Área de regulación
5	Clasificar respuestas	El equipo de quejas y reclamos clasifica las respuestas agrupándolas según el tipo de vendedor (informal regulado - informal no regulado) y según la forma de exposición de la queja (presencial, telefónica o por escrito)		Equipo de quejas y reclamos.
6	Responder al ciudadano	Con base en la anterior clasificación, se responde al ciudadano:		Equipo de quejas y reclamos.
6.1		Si el infractor es vendedor informal no regulado y la queja fue expuesta vía telefónica o presencial		

6.1	No responder y archivar	Archivar en un solo legajo y en archivo de quejas y reclamos, el oficio de solicitud de actuación de control, registro fotográfico y formato para atención de quejas. Usar nombre del reclamante como referencia. No se responde al ciudadano.	Archivo de quejas y reclamos	Equipo de quejas y reclamos.
6.2		Si el infractor es vendedor informal no regulado y la queja fue expuesta por escrito		
6.2.1	Elaborar respuesta	El personal de quejas y reclamos elabora la respuesta al reclamante en original y copia describiendo lo actuado por el Área Operativa.		Equipo de quejas y reclamos
6.2.2	Entregar respuesta en radicación	Entregar respuesta en radicación firmando el cuaderno de registro de entregas para funcionarios.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Equipo de quejas y reclamos
6.2.3	Radicar respuesta	Se ingresa la respuesta al Sistema Mercurio generando el número de radicado de la respuesta	Consecutivo MERCURIO	Radicación
6.2.4	Entregar respuesta a archivo	Entregar la respuesta al funcionario de archivo y comunicarse telefónicamente con el reclamante para que se presente por la respuesta.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Radicación
6.2.5	Archivar respuesta	Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en la subserie documental Control de Correspondencia	Consecutivo Mercurio	Archivo
6.3		Si el infractor es un vendedor informal regulado y la queja fue expuesta vía telefónica o presencial		
6.3	Archivar respuesta	Archivar en un solo legajo y en archivo de quejas y reclamos, la copia del oficio al área de regulación, el registro fotográfico y el formato de visita administrativa. No se responde al ciudadano.	Archivo	Equipo de quejas y reclamos
6.4		Si el infractor es un vendedor informal regulado y la queja fue expuesta vía telefónica		

		o presencial		
6.4.1	Elaborar respuesta	El funcionario de quejas y reclamos elabora la respuesta al reclamante en original y copia informando que la solicitud o queja ha sido enviada a proceso administrativo.		Equipo de quejas y reclamos
6.4.2.	Entregar respuesta en radicación	Entregar respuesta en radicación firmando el cuaderno de registro de entregas para funcionarios.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Equipo de quejas y reclamos
6.4.3	Radicar respuesta	Ingresar la respuesta al Sistema MERCURIO generando el número de radicado.	Consecutivo Mercurio	Radicación
6.4.4	Entregar respuesta a archivo	Entregar la respuesta al funcionario de archivo y comunicarse telefónicamente con el reclamante para que se presente por la respuesta.	Cuaderno de registro de entrega a funcionarios	Radicación
6.4.5	Archivar respuesta	Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en la subserie documental Control de Correspondencia	Consecutivo Mercurio	Archivo

En esta tabla se consignan paso a paso las actividades, acciones o tareas que conforman el procedimiento, las cuales coinciden con la secuencia de las actividades descritas en el diagrama de flujo. En la primera columna se enumera la actividad, en la segunda se designa el responsable de ejecutarla, en la tercera se hace una descripción breve y en la cuarta se indican los registros que se originan al llevar a cabo la actividad.

Si se considera conveniente, cuando se esté documentando se podrán identificar: los proveedores y clientes internos y externos de la actividad; las condiciones críticas a las cuales se debe hacer seguimiento y control; y la acción o acciones preventivas para asegurarla.

Se definen como condiciones críticas o reglas de negocio, aquellas que por su duración, complejidad o importancia, tienen una gran influencia en las características de calidad del proceso que se realiza, del producto que se genera, de la salud y seguridad, de los costos o de la gestión ambiental.

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Recibir la queja en la oficina de Quejas y Reclamos indagando al ciudadano sobre el hecho preciso que reclama, lugar del evento e identificación del reclamante. Se le informa además que su queja será atendida en el lapso de 8 a 15 días.	Equipo de quejas y reclamos		
Ingresar la queja al sistema SAP generando número de radicado que es entregado al reclamante en la copia de la queja como constancia de recepción.	Oficina de Radicación		
La queja radicada es entregada al funcionario de quejas y reclamos encargado de la inspección ocular.	Oficina de Radicación		
De acuerdo con la disponibilidad de vehículo y las fechas de recepción de quejas en orden de ingreso, el funcionario de quejas y reclamos programa las visitas de inspección ocular eligiendo una ruta que permita realizar el mayor número posible de ellas.	Equipo de quejas y reclamos		
Si el funcionario de quejas y reclamos no encuentra en el lugar las causales que motivan la queja relaciona el hecho en el formato diseñado para atención de quejas (Inspección ocular para atención de quejas y reclamos) y da por terminado el procedimiento declarando "falsa queja".	Equipo de quejas y reclamos		

Tomar registro fotográfico del evento. Puede ocurrir que al momento de tomar el registro fotográfico, el infractor esté o no en el lugar.	Equipo de quejas y reclamos		
Diligenciar el formato diseñado para atención de quejas y reclamos (Inspección ocular para atención de quejas y reclamos) con la siguiente información: fecha, hora de visita, datos personales del notificado, dirección, barrio/sector, descripción detallada del evento, observaciones, firma del funcionario y firma del notificado. Se dejará constancia en el aparte OBSERVACIONES si el notificado se niega a firmar.	Equipo de quejas y reclamos		
Si el infractor es un comerciante formal, el funcionario de quejas y reclamos elabora un oficio de traslado al inspector de policía con jurisdicción en el lugar para que proceda de acuerdo con su competencia. El oficio lleva anexo el informe de atención de quejas y reclamos y debe ser firmado por el Líder de Proyectos.	Equipo de quejas y reclamos		
Elaborar respuesta al reclamante en original y copia informando sobre lo encontrado en la inspección ocular y sobre el traslado.	Equipo de quejas y reclamos		
Elaborar respuesta al reclamante en original y copia informando sobre lo encontrado en la inspección ocular y sobre el traslado.	Equipo de quejas y reclamos		
Entregar en radicación el oficio de traslado y la respuesta para el reclamante y firmar el cuaderno de registro de entregas.	Equipo de quejas y reclamos		



Ingresar el oficio al sistema MERCURIO generando el radicado respectivo.	Radicación		
Enviar el oficio radicado y la respuesta al reclamante (con el mensajero de la Subsecretaría) al buzón de correspondencia del archivo general para que sean remitidos a la inspección urbana y al reclamante respectivamente.	Radicación y mensajería		
Entregar copia de la respuesta al archivo de la Subsecretaría. El funcionario de archivo firma el cuaderno de registro de entregas.	Radicación		
Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en el Archivo de la Subsecretaría en la subserie documental Control de Correspondencia.	Archivo		
Si el Infractor es un comerciante formal			
El funcionario de quejas y reclamos elabora un oficio de solicitud de actuación de control al Área Operativa anexando el formato diseñado para atención de quejas y reclamos y el registro fotográfico.	Equipo de quejas y reclamos		
Recibir el oficio de solicitud de actuación de control para atención de quejas y reclamos en la secretaría del Área Operativa verificando que contenga: dirección del evento, nombre del infractor y descripción del evento. Anotar en el cuaderno de registro de quejas la recepción de la solicitud.	Secretaría Área Operativa		
Programar la actuación priorizando las quejas por orden de ingreso, característica y urgencia del evento, optimizar rutas, asignar defensores y	Coordinador y/o Subcoordinadores del Área		

móvil.	Operativa		
Entregar la programación en la secretaría del área operativa	Coordinador y/o Subcoordinadores del Área Operativa		
Entregar la programación y la documentación recibida en el numeral 1 de este procedimiento y los formatos a diligenciar al Coordinador del móvil asignado. (formato de informe de retenciones, control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia y relación operativos realizados). El coordinador del móvil firmará el formato de registro de entregas como constancia de recibido.	Equipo de seguimiento y control		
Una vez visitado el lugar y no encontrando razones para la queja, se deja nota en el informe "Relación operativos realizados" y en el formato para atención de quejas y reclamos y se prosigue con la ruta.	Coordinador del móvil y defensores		
La secretaría devuelve al funcionario de quejas y reclamos la documentación recibida en el numeral 1 de este procedimiento anexando el formato de respuesta a quejas y el formato control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia.	Secretaría Área Operativa		
El funcionario de quejas y reclamos recibe los informes del área operativa para proceder a su clasificación.	Equipo de quejas y reclamos.		
El personal de regulación recibe los informes de quejas y reclamos para a ingresarlos al sistema EPU.	Área de regulación		

Archivar en un solo legajo y en archivo de quejas y reclamos, el oficio de solicitud de actuación de control, registro fotográfico y formato para atención de quejas. Usar nombre del reclamante como referencia. No se responde al ciudadano.	Equipo de quejas y reclamos		
Se ingresa la respuesta al Sistema Mercurio generando el número de radicado de la respuesta	Radicación		
Entregar la respuesta al funcionario de archivo y comunicarse telefónicamente con el reclamante para que se presente por la respuesta.	Radicación		
Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en la subserie documental Control de Correspondencia	Archivo		
Entregar respuesta en radicación firmando el cuaderno de registro de entregas para funcionarios.	Equipo de quejas y reclamos		
Ingresar la respuesta al Sistema MERCURIO generando el número de radicado.	Radicación		
Entregar la respuesta al funcionario de archivo y comunicarse telefónicamente con el reclamante para que se presente por la respuesta.	Radicación		
Archivar copia de la respuesta enviada al reclamante en la subserie documental Control de Correspondencia	Archivo		

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ACTUACION DE CONTROL, SENSIBILIZACION Y TRASLADO GRUPO PROGRAMA  
HABITANTES DE CALLE (Turno 2)**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>OBJETO</b> .....	3
2.	<b>ALCANCE</b> .....	3
3.	<b>DEFINICIONES</b> .....	3
4.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	CONDICIONES GENERALES .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.	<b>REGISTROS DE CALIDAD</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.	<b>INDICADORES</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.	<b>ANEXOS</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

#### **4. OBJETO**

Dar lineamientos para cubrir el primer turno y trasladar a los habitantes de la calle tipo 2

#### **5. ALCANCE**

Zonas seleccionadas para el turno

#### **6. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACTUACION DE CONTROL, SENSIBILIZACION Y TRASLADO GRUPO PROGRAMA HABITANTES DE CALLE (Turno 2)

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Programar actuación	Programar la actuación de control correspondiente al programa habitantes de calle priorizando la actividad en la parrilla central. El recorrido del río Medellín en este turno, se hará a petición de autoridad superior o por necesidad extrema de desalojo de habitantes de calle.		Coordinador y Subcoordinadores del Área operativa
1.1	Seleccionar personal	Seleccionar el coordinador y defensores para los turnos 1 y 2	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área operativa
1.2	Diseñar ruta	Diseñar ruta de actuación y establecer sitio de encuentro del personal operativo.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área Operativa
2	Entregar programación	Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa

3	Difundir la programación	Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
3.1	Pegar en carteleras	Pegar en las carteleras de la sede del área operativa la programación semanal de móviles y defensores.	Programa	Personal de Seguimiento y control
3.2	Emitir radialmente	Emitir por el sistema de comunicaciones del área operativa la programación semanal y las instrucciones para móviles y defensores.		Personal de comunicaciones
3.3	Confirmar recepción	Los coordinadores del grupo Habitantes de Calle y los defensores confirmarán por esta misma vía la recepción del mensaje.		Coordinador del grupo y defensores
4	Entregar programa	Entregar la programación y las instrucciones al coordinador del turno.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
5	Realizar reunión en sitio de encuentro	El coordinador de grupo del turno 2 y su personal de defensores se reúne en el sitio de encuentro con el personal del turno 1.		Coordinador de grupo
6	Empalmar y recibir turno y equipos	En el sitio de encuentro, el coordinador de grupo del turno 1 reporta verbalmente las novedades al coordinador del turno 2 y le hace entrega de los equipos de comunicación y formatos.		Coordinadores de grupo y defensores



7	Verificar equipos	Los dos coordinadores de grupo verifican el estado de los equipos y reportan cualquier novedad al encargado de las comunicaciones del área operativa. Si algún equipo está inutilizable, presenta avería o se presenta la pérdida de un equipo, deben dirigirse a la sede del área operativa y proceder de acuerdo con lo descrito en el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".		Coordinadores de grupo
8	Definir recorridos	El turno 2 puede realizar el recorrido por la parrilla central y por las márgenes del río Medellín. Este último sujeto a orden superior.		Coordinador de grupo
8.1		Si se recibe la orden de efectuar el recorrido del río, proceder de acuerdo a lo descrito en los numerales 8.1 al 8.1.6 del procedimiento "Actuación de control, sensibilización y traslado grupo programa habitantes de calle turno 1".		
8.2		Recorrido en parrilla central		
8.2.1	Sensibilizar	Iniciar el recorrido sensibilizando a los habitantes de calle y ciudadanía del sector, concientizándolos sobre el uso adecuado del espacio público.		Coordinador de grupo y defensores
8.2.2	Remover cambuches	Colaborar con el personal de E.E.V.V. en la remoción de "cambuches" y elementos tales como cobertores en visible estado de deterioro, materiales plásticos que hacen las veces de techo o cobertor y todo tipo de material de desecho, los cuales serán recogidos y cargados en el móvil de E.E.V.V.		Coordinador de grupo y defensores
8.2.3	Reunir habitantes de calle	Reunir los habitantes de calle que han sido levantados del espacio público en un solo sitio para trasladarlos a Centro Día.		Defensores del espacio público

8.2.4	Solicitar móvil	Solicitar apoyo del móvil por el sistema de comunicaciones del área operativa para trasladar a los habitantes de calle.		Defensores del espacio público
8.2.5	Trasladar a Centro Día	Trasladar a Centro Día los habitantes de calle que han sido reunidos y montados en el móvil de E.P.; El traslado se hará a voluntad del habitante de calle pero en todo caso será retirado del espacio público mediante sensibilización.		Defensores del espacio público
8.2.6	Solicitar cupos	Comunicarse vía telefónica (o a través de enlace radial con el funcionario de Espacio Público del sistema 123) con el coordinador de turno de Centro Día para solicitar la disponibilidad de cupos (número de personas que pueden ingresar).		Coordinador de grupo
8.2.7	Ingresar a Centro Día	De acuerdo con la disponibilidad de cupos, los habitantes de calle son bajados del móvil y dispuestos en fila. El coordinador de grupo les entregará tantas fichas como cupos haya (se aclarará en el aparte DEFINICIONES). Aquellos habitantes que no alcancen cupo, no podrán ingresar y serán devueltos a la calle pero sin ocupar indebidamente el espacio público.		Coordinador de grupo
8.2.8	Diligenciar planillas	Luego de trasladar los habitantes de calle a Centro Día, el coordinador de grupo diligencia la " Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle" relacionando el nro. de personas trasladadas y el lugar donde fueron recogidas.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo
8.2.9	Continuar recorridos	Regresar al sector de la parrilla central y continuar con los recorridos de sensibilización y vigilancia, velando que ningún habitante de calle ocupe indebidamente el espacio público.		Coordinador de grupo y defensores

9	Efectuar otros traslados	Durante los recorridos de vigilancia y control, los móviles de E.P. pueden efectuar traslados a sitios diferentes a Centro Día, a modo propio o por requerimiento de otras instituciones del ente municipal.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
9.1	Trasladar a centros de salud	Los defensores darán aviso al coordinador por el sistema de comunicaciones, sobre cualquier habitante de calle en situación de enfermedad para ser trasladado a un centro de atención en el móvil de E.P... El coordinador de grupo relacionará el traslado en la "Planilla seguimiento al programa habitantes de calle" indicando el sitio donde fue recogido y el sitio a donde fue trasladado.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
9.2	Trasladar a otros centros	De la misma forma que en el numeral anterior, los móviles de E.P. trasladarán a los habitantes de calle a otros centros de acogida o atención. El coordinador relacionará estos traslados de la forma descrita en el numeral anterior de este procedimiento.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
10	Continuar actuación	Repetir las actividades descritas en este procedimiento en los numerales 8.2.2 al 8.2.7 inclusive, de acuerdo a la disponibilidad de cupos en Centro Día, hasta terminar la jornada laboral.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
11	Realizar reunión en sitio de encuentro	Terminar el servicio reuniendo el personal a cargo en el sitio de encuentro, reclamar los equipos y reportar novedades al área operativa por el sistema de comunicaciones.		Coordinador de grupo y defensores

12	Entregar equipos e informes	El personal de seguimiento y control del área operativa recibe los equipos de comunicación de parte del coordinador de cuadrante y firma en la planilla de control de entregas como recibido. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación". El coordinador del grupo presentará semanalmente un informe de gestión.	Planilla de control	Equipo de seguimiento y control
13	Finalización del servicio	El coordinador de grupo entrega la "Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle" en la oficina de seguimiento y control.		Coordinador de grupo

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Seleccionar el coordinador y defensores para los turnos 1 y 2	Coordinador y Subcoordinadores del Área operativa		
Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		
Pegar en las carteleras de la sede del área operativa la programación semanal de móviles y defensores.	Personal de Seguimiento y control		
Luego de trasladar los habitantes de calle a Centro Día, el coordinador de grupo diligencia la " Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle" relacionando el nro. de personas trasladadas y el lugar donde fueron recogidas.	Coordinador de grupo		
El personal de seguimiento y control del área operativa recibe los equipos de comunicación de parte del coordinador de cuadrante y firma en la planilla de control de entregas como recibido. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de	Equipo de seguimiento y control		

equipos de comunicación". El coordinador del grupo presentará semanalmente un informe de gestión.			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ACTUACION DE CONTROL Y RECUPERACION INTERINSTITUCIONAL**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	CONDICIONES GENERALES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>



## **7. OBJETO**

Dar lineamientos para recibir quejas de la ciudadanía y proceder a realizar acciones de control sobre la zona

## **8. ALCANCE**

Zonas donde se reciban las quejas de la ciudadanía

## **9. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACTUACION DE CONTROL Y RECUPERACION INTERINSTITUCIONAL

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Recepción de la queja	Las quejas presentadas por los ciudadanos sobre el uso indebido del espacio público, pueden recibirse en la Subsecretaría Defensoría del Espacio Público de tres formas: 1) vía telefónica, 2) presentación personal del ciudadano y, 3) presentación por escrito.		
1	Programar actuación	Programar la fecha de la actuación de control y recuperación y establecer el objetivo mediante el análisis de necesidades de presencia, vigilancia y control en sitios estratégicos de la ciudad.		Comité de Aseo y Ornato y/o Institución interesada en el control
1.1	Diseñar ruta	Diseñar ruta de actuación de los coordinadores y defensores del espacio público y de los funcionarios de otras instituciones.	Programa	Comité de Aseo y Ornato y/o Institución interesada en el control
1.2	Seleccionar personal	Seleccionar el personal y el número de móviles que intervendrán en la actuación.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa

1.3	Definir sitio de encuentro	Definir sitio de encuentro de los coordinadores, defensores y funcionarios de otras instituciones.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
2	Entregar programación	Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
3	Difundir la programación	Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
3.1	Pegar en carteleras	Pegar en las carteleras de la sede del área operativa la programación de la actuación especificando fecha, lugar, móviles, defensores asignados y sitio de encuentro.	Programa	Personal de Seguimiento y control
3.2	Emitir radialmente	Emitir por el sistema de comunicaciones del área operativa la programación de la actuación especificando los datos anteriores.		Personal de comunicaciones
4	Entregar programa	Entregar la programación y las instrucciones al Coordinador del móvil.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones

5	Entregar formatos	<p>El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del móvil los formatos: 1) Control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia, 2) Informe de retenciones, 3) Relación de operativos realizados, 4) Control entrega de mercancía en polo norte, 5) Control de horas laboradas por vehículos contratistas de la Subsecretaría Defensoría del E.P., el Coordinador del móvil firma la planilla de control de entregas.</p>	Planilla de control	Equipo de seguimiento y control
6	Entrega de equipos de comunicación	<p>El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del móvil los equipos de comunicación. Para esta entrega debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".</p>		
7	Realizar reunión en sitio de encuentro	<p>Reunirse con los defensores de E.P. y con el personal de otras instituciones en el sitio de encuentro para confirmar recorridos.</p>		Coordinador de la actuación

8	Iniciar recorrido	Iniciar el recorrido programado interactuando con el personal de las instituciones que intervienen en la actuación efectuando las labores para las que ésta fue programada.	Libro de registro de entregas	Coordinador del operativo y defensores del espacio público
9	Desarrollar actuación	Desarrollar las actividades propias de vigilancia, control y administración del uso adecuado del espacio público descritas en el procedimiento " Actuación de Control y Recuperación" numerales 9 al 11.2.2 inclusive.		Personal de E.P.

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Se listan los registros identificados en la última columna de la tabla de descripción del procedimiento.	Se identifica la persona encargada del diligenciamiento de los registros	Se identifica el sitio donde se dispone o conserva el registro de calidad	Se establece el tiempo de conservación del registro.
Diseñar ruta de actuación de los coordinadores y defensores del espacio público y de los funcionarios de otras instituciones.	Comité de Aseo y Ornato y/o Institución interesada en el control		
Seleccionar el personal y el número de móviles que intervendrán en la actuación.	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa		
Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		
Pegar en las carteleras de la sede del área operativa la programación de la actuación especificando fecha, lugar, móviles, defensores asignados y	Personal de Seguimiento y control		

sitio de encuentro.			
Reunirse con los defensores de E.P. y con el personal de otras instituciones en el sitio de encuentro para confirmar recorridos.	Coordinador de la actuación		
Iniciar el recorrido programado interactuando con el personal de las instituciones que intervienen en la actuación efectuando las labores para las que ésta fue programada.	Coordinador del operativo y defensores del espacio público		

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ENTREGA Y RECEPCION DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN**



## TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>OBJETO</b> .....	3
2.	<b>ALCANCE</b> .....	3
3.	<b>DEFINICIONES</b> .....	3
4.	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	CONDICIONES GENERALES .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.	<b>REGISTROS DE CALIDAD</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.	<b>INDICADORES</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
8.	<b>ANEXOS</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

## **10. OBJETO**

Dar lineamientos para atender el proceso de entrega y recepción de los equipos de comunicación que se tengan que utilizar.

## **11. ALCANCE**

La zona asignada para la recepción de los equipos.

## **12. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ENTREGA Y RECEPCION DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Reclamar equipos	Reclamar al inicio de cada jornada laboral en la oficina de seguimiento y control, los equipos de comunicación requeridos.		Coordinador de móvil, grupo habitantes de calle, cuadrante y de operativo.
2	Verificar estado de equipos	Verificar el estado de los equipos y relacionar en el libro de registro de entregas las averías u otras observaciones que se consideren pertinentes.	Libro de registro de entregas	Coordinador de móvil, grupo habitantes de calle, cuadrante y de operativo.
3	Registrar entrega	Relacionar en el libro de registro de entregas el nombre del coordinador, nombre de quien recibe, cuadrante, nro. de móvil, nro.de identificación de los equipos, cantidad de baterías, hora de entrega y hacer firmar de quien recibe.	Libro de registro de entregas	Personal de Seguimiento y Control
4	Devolver equipos	Entregar al final de cada jornada laboral, en la oficina de seguimiento y control, los equipos de comunicación recibidos al inicio de la misma.	Libro de registro de entregas	Coordinador de móvil, grupo habitantes de calle, cuadrante y de operativo.
5	Recibir equipos	Recibir los equipos de comunicación y verificar su estado. Si no se presenta ninguna novedad o avería, relacionar en el libro de registro tal como se describe en el numeral 3 de este procedimiento y dar por finalizado el trámite.	Libro de registro de entregas	Personal de Seguimiento y Control
6.1		Si hay novedad o avería		

6.1.2	Registrar novedad	Relacionar en el libro de registro los mismos datos del numeral 3 de este procedimiento con la (s) observación (es) encontrada (s)	Libro de registro de entregas	Personal de Seguimiento y Control
6.1.2	Informar al coordinador	Elaborar informe para el Coordinador de móvil o cuadrante, con copia al Coordinador del Área Operativa, especificando el tipo de daño y emplazándolo para restituir el componente averiado.	Copia del informe	Personal de Seguimiento y Control
6.1.3	Recibir pago o restitución	Si se realiza la restitución o pago correspondiente, se registra el hecho en el libro de registro de entregas y se da por finalizado el trámite.		Personal de Seguimiento y Control
6.1.4	Informar al coordinador del área	Si no se realiza la restitución, se le informa verbalmente al Coordinador del Área Operativa para que conmine al coordinador de móvil o cuadrante a hacerla en el menor tiempo posible so pena de no poder laborar hasta quedar a pasa y salvo. Los días no laborados serán descontados de la nómina.		Personal de Seguimiento y Control
6.1.5	Registrar restitución o pago	Una vez hecha la restitución o pago, se registra el hecho en el libro de registro y se da por finalizado el trámite.	Libro de registro de entregas	Personal de Seguimiento y Control
6.2		Si no hay entrega de equipo		
6.2.1	Registrar novedad	Si no hay entrega de equipo, se asume como pérdida o robo y debe relacionarse el hecho en el libro de registro adicionando los mismos datos del numeral 3 de este procedimiento.	Libro de registro de entregas	Personal de Seguimiento y Control

6.2.3	Informar al coordinador	Elaborar informe para el Coordinador de móvil o cuadrante, con copia al Coordinador del Área Operativa, instruyéndolo para que eleve denuncia ante autoridad competente		Personal de Seguimiento y Control
6.2.4	Elevar denuncia	El coordinador de móvil o de cuadrante eleva denuncia ante la autoridad competente sobre la pérdida del equipo explicando las circunstancias del hecho y presenta copia al Coordinador del Área Operativa.	Copia de denuncia	Coordinador de móvil o cuadrante.
6.2.5	Elaborar oficio	El Coordinador del Área Operativa elabora oficio a la oficina de Bienes Muebles del Municipio de Medellín informando sobre el hecho, anexando la denuncia, para que se efectúe la restitución del equipo y se dé por finalizado el trámite.	Oficio	Coordinador Área Operativa

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Entregar al final de cada jornada laboral, en la oficina de seguimiento y control, los equipos de comunicación recibidos al inicio de la misma.	Coordinador de móvil, grupo habitantes de calle, cuadrante y de operativo.		
Recibir los equipos de comunicación y verificar su estado. Si no se presenta ninguna novedad o avería, relacionar en el libro de registro tal como se	Personal de Seguimiento y Control		

describe en el numeral 3 de este procedimiento y dar por finalizado el trámite.			
Elaborar informe para el Coordinador de móvil o cuadrante, con copia al Coordinador del Área Operativa, especificando el tipo de daño y emplazándolo para restituir el componente averiado.	Personal de Seguimiento y Control		
El coordinador de móvil o de cuadrante eleva denuncia ante la autoridad competente sobre la pérdida del equipo explicando las circunstancias del hecho y presenta copia al Coordinador del Área Operativa.	Coordinador de móvil o cuadrante.		
El Coordinador del Área Operativa elabora oficio a la oficina de Bienes Muebles del Municipio de Medellín informando sobre el hecho, anexando la denuncia, para que se efectúe la restitución del equipo y se dé por finalizado el trámite.	Coordinador Área Operativa		

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ACTUACIÓN DE DE CONTROL Y RECUPERACION**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	CONDICIONES GENERALES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>



### **13. OBJETO**

Dar lineamientos para el personal que realizará la actuación de control y recuperación

### **ALCANCE**

El alcance será la zona destinada para la actuación de control y recuperación

### **14. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACTUACIÓN DE CONTROL Y RECUPERACION

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Programar actuación	Programar la fecha de la actuación de control y recuperación mediante el análisis de necesidades de presencia, vigilancia y control en sitios estratégicos de la ciudad.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área Operativa
1.1	Diseñar ruta	Diseñar ruta de actuación y establecer sitio de encuentro del personal operativo.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área Operativa
1.2	Seleccionar personal	Seleccionar el personal que realizará la actuación de control y recuperación definiendo, móvil (es) defensores, coordinador y agentes de Penal adscritos a Espacio Público que harán acompañamiento.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área Operativa
2	Entregar programación	Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control para difundir y confirmar.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
2.1	Difundir programación	Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones

2.2	Confirmar recepción	Los coordinadores de móvil y los defensores confirmarán por esta misma vía la recepción del mensaje.		Coordinador del móvil y defensores
3	Entregar programa	Entregar la programación y las instrucciones al coordinador de la actuación.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
4	Entregar formatos y equipos de comunicación	El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del móvil los equipos de comunicación y los formatos: 1) Control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia, 2) Informe de retenciones, 3) Relación de operativos realizados, 4) Control entrega de mercancía en polo norte, 5) Control de horas laboradas por vehículos contratistas de la Subsecretaría Defensoría del E.P., el Coordinador del móvil firma la planilla de control de entregas. Para la entrega de Equipos de comunicación se debe cumplir el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".	Planilla de control de entregas	Equipo de seguimiento y control
5	Realizar reunión en sitio de encuentro	Reunirse con el personal en el sitio de encuentro para confirmar recorridos y recibir instrucciones		Coordinador del operativo
5.1	Verificar asistencia	Verificar asistencia y reportar novedades al operador del sistema de comunicaciones del Área Operativa.		Coordinador del operativo

5.2	Entregar equipos	Entregar los equipos de comunicación de que disponga a los defensores participantes.		Coordinador del operativo
6	Iniciar recorrido	En el sitio de encuentro y antes de iniciar el recorrido del área asignada, el coordinador del móvil anota en la planilla de control de horas laboradas por vehículos contratistas la hora de inicio de labores y los Km. que indica el tacómetro del vehículo.	Formato control de horas laboradas	Coordinador del móvil
7	Identificar comerciantes	Recorrer la zona programada identificando vendedores informales regulados y no regulados.		Coordinador de la actividad y defensores del Espacio Público
8		Controlar Comerciantes		
8.1	Controlar al comerciante regulado	Solicitar el carné a cada comerciante informal regulado, verificar que no incurra en ninguna de las contravenciones descritas en los artículos 275, 285 y 286 de la ordenanza 18 de 2002, de presentarse alguna contravención, retener los elementos objeto de la venta como se describe en el numeral 10 al 21, inclusive, del procedimiento "Actuación de control en centro y periferia".		Coordinador de la actividad y defensores del Espacio Público

8.2	Controlar al comerciante no regulado	Verificar que el comerciante no regulado y que tiene tolerancia para ejercer su actividad en el sector esté ubicado en el sitio asignado y dentro de los horarios establecidos. Si está incurriendo en las conductas descritas en la ordenanza citada en el numeral 8.1, efectuar las retenciones correspondientes		Coordinador de la actividad y defensores del Espacio Público
8.3	Controlar al comerciante formal	Velar que el comerciante formal cumpla con la normatividad existente para Publicidad Exterior Visual, contaminación auditiva y normatividad referente al espacio público. Si está contraviniendo esta normatividad o incurriendo en las conductas descritas en el numeral 8.1 efectuar las retenciones correspondientes		Coordinador de la actividad y defensores del Espacio Público
9	Determinar viabilidad de la actuación	En el momento de efectuar las retenciones se debe determinar la viabilidad de la actuación porque pueden o no, presentarse problemas de orden público		Coordinador de la actividad
11.1		Se presentan problemas de orden público		
11.1.1	Detener actuación	Si se presentan problemas de orden público los funcionarios de E.P. deben evitar enfrentamientos con los vendedores y/o ciudadanos retirándose del lugar y dejando que los agentes de PONAL actúen de acuerdo con su competencia. Una vez restituido el orden, se continúa con la actuación de control.		Agentes de policía

11.1.2	Realizar actuación	Continuar con la actividad de control actuando como se describe en los numerales 8 al 19, inclusive, del procedimiento "Actuación preventiva y de control en centro y periferia".		Coordinador de la actividad y defensores del Espacio Público
11.2		No Se presentan problemas de orden publico		
11.2.1	Realizar actuación	Si no se presentan alteraciones de orden público, se procede con la actividad según lo descrito en los numerales 8 al 19, inclusive, del procedimiento "Actividad preventiva y de control en centro y periferia".		Coordinador del operativo y defensores
11.2.2	Finalizar actuación	Continuar con el recorrido programado hasta terminar la jornada laboral actuando siempre de acuerdo con lo descrito en el numeral anterior.		Coordinador del operativo y defensores

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control para difundir y confirmar.	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa		
Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		
El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del móvil los equipos de comunicación y los formatos: 1) Control y seguimiento a ventas de calle, centro y periferia, 2) Informe de retenciones, 3) Relación de operativos realizados, 4) Control entrega de mercancía en polo norte, 5) Control de horas laboradas por vehículos contratistas de la Subsecretaría Defensoría del E.P., el Coordinador del móvil firma la planilla de control de entregas. Para la entrega de Equipos de comunicación se debe cumplir el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".	Equipo de seguimiento y control		
En el sitio de encuentro y antes de iniciar el recorrido del área asignada, el coordinador del móvil anota en la planilla de control de horas laboradas por vehículos contratistas la hora de inicio de labores y los Km. que indica el tacómetro del vehículo.	Coordinador del móvil		

**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**SEGUIMIENTO, PREVENCIÓN Y PRESERVACIÓN EN CUADRANTE O ZONA**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	CONDICIONES GENERALES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## **15. OBJETO**

Dar lineamientos para gestionar y desarrollar todas las actividades que se realicen en el cuadrante de acción

## **16. ALCANCE**

El alcance será el cuadrante de acción definido para trabajar.

## **17. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO, PREVENCIÓN Y PRESERVACIÓN EN CUADRANTE O ZONA

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Programar actividad	Programar la actividad de seguimiento, prevención y preservación, teniendo en cuenta las características de los cuadrantes, zonas y sitios estratégicos de la ciudad.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
1.1	Definir Área	Definir área de acción (cuadrante o zona) y sitio de encuentro de los defensores y coordinadores.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
1.2	Seleccionar personal	Seleccionar las personas que realizarán la actividad en el cuadrante o zona.(coordinador y defensores)	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
2	Entregar programación	Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control para difundir y confirmar.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
2.1	Difundir programación	Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones

2.2	Confirmar recepción	Los coordinadores de móvil y los defensores confirmarán por esta misma vía la recepción del mensaje.		Coordinador del móvil y defensores
3	Entregar programa	Entregar la programación, los equipos de comunicación y las instrucciones a cada coordinador de cuadrante. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".	Programa, cuaderno de registro de entregas	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
4	Realizar reunión en sitio de encuentro	Reunirse con el personal en el sitio de encuentro para asignar zona.		Coordinador del cuadrante
4.1	Verificar asistencia	Verificar asistencia y reportar novedades al operador del sistema de comunicaciones del Área Operativa.		Coordinador del cuadrante
4.2	Entregar equipos	Entregar los equipos de comunicación de que disponga a los defensores a su cargo.		Coordinador del cuadrante
4.3	Ubicar defensores.	Ubicar los defensores en la zona del cuadrante que el coordinador estime conveniente de acuerdo con las características y necesidades del sector.		Coordinador del cuadrante

5	Sensibilizar	Recorrer permanentemente la zona asignada sensibilizando a los comerciantes formales e informales y a los ciudadanos del sector sobre el uso adecuado del espacio público.		Coordinador de cuadrante y defensor del espacio público
6		Controlar Comerciantes		
6.1	Controlar al comerciante regulado	Verificar que el comerciante regulado no incurra en las conductas descritas en la ordenanza 18 de 2002, artículos 275,285 y 286. En el caso de hacerlo, se le llamará la atención hasta por tres veces. De persistir la conducta, se dará aviso al coordinador de cuadrante por el sistema de comunicaciones para que solicite, por la misma vía, apoyo del móvil asignado al sector y se realicen las tareas del numeral 8al 19, inclusive, del procedimiento "Actuación Preventiva y de Control en Centro y Periferia".		Defensor del Espacio Público
6.2	Controlar al comerciante no regulado	Verificar que el comerciante no regulado y que tiene tolerancia para ejercer su actividad en el sector se ubique en el sitio asignado y dentro de los horarios establecidos. Velar para que no incurra en las conductas descritas en la ordenanza citada en el numeral 7.1 de este procedimiento. De hacerlo, se procederá de la forma como se describe en el mismo numeral.		Defensor del Espacio Público
6.3	Controlar al comerciante formal	Velar que el comerciante formal cumpla con la normatividad existente para Publicidad Exterior Visual, contaminación auditiva y normatividad referente al espacio público. Dar aviso al coordinador del cuadrante cuando incurra en conductas que atenten contra estas normas. El Coordinador del cuadrante dará aviso del hecho al grupo de Publicidad Exterior Visual para que actúe de acuerdo con su competencia.		Defensor del Espacio Público

7	Realizar retenciones	Realizar la (s) retención (es) de los elementos objeto de la venta con el apoyo del coordinador del cuadrante y del móvil asignado a la zona, retirarlos del lugar y cargarlos en el móvil cuando los vendedores informales han hecho caso omiso de las sensibilizaciones, de los llamados de atención y persisten en conductas de contravención descritas en la ordenanza 18.		Coordinador del móvil, de cuadrante y Defensores Del E.P
8	Preservar el E.P.	Velar para que ningún tipo de vendedor se ubique en lugares no permitidos para la actividad comercial. En caso de ocurrencia de este hecho, proceder de acuerdo al numeral 7 de este procedimiento.		Defensor del Espacio Público
9	Brindar acompañamiento y apoyo	Colaborar con las autoridades de tránsito, de policía, medio ambiente y demás, en la denuncia de infractores y delincuentes y dar aviso oportuno de la ocurrencia de hechos ilícitos o de emergencia utilizando el sistema de telecomunicaciones y la conexión permanente con el funcionario de espacio público ubicado en la sala de monitoreo del sistema de emergencia 123.		Coordinador del móvil y defensores
10	Finalizar servicio	Terminar el servicio reuniendo el personal a cargo en el sitio de encuentro, reclamar los equipos y reportar novedades al área operativa por el sistema de comunicaciones.		Coordinador de cuadrante

11	Entregar equipos e informes	El personal de seguimiento y control del área operativa recibe los equipos de comunicación de parte del coordinador de cuadrante y firma en la planilla de control de entregas como recibido. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación". El coordinador del cuadrante presentará semanalmente un informe de gestión.	Planilla de control	Equipo de seguimiento y control
----	-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	---------------------------------

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

Descripción	Responsable	Almacenamiento	Conservación
Programar la actividad de seguimiento, prevención y preservación, teniendo en cuenta las características de los cuadrantes, zonas y sitios estratégicos de la ciudad.	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa		
Publicar la programación por cartelera y divulgarla por el sistema de comunicaciones del área operativa.	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		
Entregar la programación, los equipos de comunicación y las instrucciones a cada coordinador de cuadrante. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		

comunicación".			
<p>El personal de seguimiento y control del área operativa recibe los equipos de comunicación de parte del coordinador de cuadrante y firma en la planilla de control de entregas como recibido. Para la entrega de equipos de comunicación debe cumplirse el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación". El coordinador del cuadrante presentará semanalmente un informe de gestión.</p>	<p>Equipo de seguimiento y control</p>		



**NORMA FUNDAMENTAL  
ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE MEDELLIN**

**ACTUACION DE CONTROL, SENSIBILIZACIÓN Y TRASLADO GRUPO PROGRAMA  
HABITANTES DE CALLE (Turno 1)**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	CONDICIONES GENERALES .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ARQUITECTURA DE LOS DOCUMENTOS .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
	ESQUEMA DE LOS DOCUMENTOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>6.</b>	<b>REGISTROS DE CALIDAD .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>7.</b>	<b>INDICADORES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## **18. OBJETO**

Dar lineamientos para cubrir el primer turno y trasladar a los habitantes de la calle tipo1

## **19. ALCANCE**

Zonas seleccionadas para el turno

## **20. DEFINICIONES**

Además de las definiciones dadas a continuación, se deberán tener en cuenta las señaladas en el Manual corporativo de calidad y en la norma NTC ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario".

## Descripción del Procedimiento

### NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ACTUACION DE CONTROL, SENSIBILIZACIÓN Y TRASLADO GRUPO PROGRAMA HABITANTES DE CALLE (Turno 1)

No	Actividad	Descripción	Registro de calidad	Responsable
1	Programar actuación	Programar la actuación de control correspondiente al programa habitantes de calle priorizando la actividad en las márgenes del río Medellín y en la parrilla central.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
1.1	Seleccionar personal	Seleccionar el coordinador y defensores para los turnos 1 y 2	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
1.2	Diseñar ruta	Diseñar ruta de actuación y establecer sitio de encuentro del personal operativo.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del Área Operativa
2	Entregar programación	Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control.	Programa	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa
3	Difundir la programación	Publicar la programación por cartelera y por el sistema de comunicaciones del área.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
3.1	Pegar en carteleras	Pegar en las carteleras de la sede del área la programación semanal de móviles y defensores.	Programa	Personal de Seguimiento y control

3.2	Emitir radialmente	Emitir por el sistema de comunicaciones del área la programación semanal y las instrucciones para móviles y defensores.		Personal de comunicaciones
3.3	Confirmar	Los coordinadores de móvil y los defensores confirmarán por esta misma vía la recepción del mensaje.		Coordinador del móvil y defensores
4	Entregar programa	Entregar la programación y las instrucciones al coordinador del turno.	Programa	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones
5	Entregar formatos y equipos de comunicación	El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del grupo los equipos de comunicación y la " Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle". El Coordinador de grupo firma en la planilla de control de entregas. Para la entrega de equipos de comunicación se debe cumplir el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".	Planilla de control	Equipo de seguimiento y control
6	Realizar reunión en sitio de encuentro	El coordinador de grupo se reúne con los defensores, inspector de policía de la estación norte, personal de E.E.V.V y con los agentes de PONAL adscritos a E.P. para definir recorridos y entregar los equipos de comunicación a los defensores a su cargo...		Coordinador de grupo

7	Definir recorridos	Seleccionar los defensores y el móvil de E.P que harán el recorrido del río Medellín, por la avenida del río, desde la plaza de toros La Macarena hacia el norte hasta el puente del Mico, retornar hacia el sur hasta la calle 10 acompañando al inspector de Policía nro. 4, personal de E.E.V.V y agentes de la PONAL adscritos a E.P.; definir también qué móvil y cuales defensores lo acompañarán en el recorrido por la parrilla central.		Coordinador de grupo
8.1		Recorrido del Río		
8.1.1	Sensibilizar	Iniciar el recorrido sensibilizando a los habitantes de calle y ciudadanía del sector, concientizándolos sobre el uso adecuado del espacio público.		Defensores del espacio público
8.1.2	Remover cambuches	Colaborar con el personal de E.E.V.V. en la remoción de "cambuches" y elementos tales como cobertores en visible estado de deterioro o desaseo, materiales plásticos que hacen las veces de techo o cobertor y todo tipo de material de desecho, los cuales serán recogidos y cargados en el móvil de E.E.V.V.		Defensores del espacio público
8.1.3	Reunir habitantes de calle	Reunir los habitantes de calle que han sido retirados del espacio público en un determinado sitio del trayecto para trasladarlos a las carpas de Centro Día.		Defensores del espacio público
8.1.4	Trasladar a Carpas	Trasladar los habitantes de calle encontrados en las orillas del río y en los bajos de los puentes a las carpas de Centro Día en el móvil de E.P. El traslado se hará a voluntad del habitante de calle pero en todo caso será retirado del espacio público mediante sensibilización. Obrar con el aval que da el inspector de policía y el apoyo brindado por los agentes de PONAL.		Defensores del espacio público

8.1.5	Continuar recorrido	Continuar con el recorrido repitiendo las actividades descritas en los numerales 8.1.1, 8.1.2, 8.1.3 y 8.1.4 hasta que no quede ningún habitante de calle en el sector.		Defensores del espacio público
8.1.6	Finalizar del recorrido	Finalizar el recorrido reportando al coordinador del grupo por el sistema de comunicaciones del área operativa para que reubique defensores y móvil en el recorrido de la parrilla central.		Defensores del espacio público
8.2		Recorrido en Parrilla Central		
8.2.1	Sensibilizar	Iniciar el recorrido sensibilizando a los habitantes de calle y ciudadanía del sector, concientizándolos sobre el uso adecuado del espacio público.		Coordinador de grupo y defensores
8.2.1	Remover cambuches	Colaborar con el personal de E.E.V.V. en la remoción de "cambuches" y elementos tales como cobertores en visible estado de deterioro, materiales plásticos que hacen las veces de techo o cobertor y todo tipo de material de desecho, los cuales serán recogidos y cargados en el móvil de E.E.V.V.		Coordinador de grupo y defensores
8.2.2	Reunir habitantes de calle	Reunir los habitantes de calle que han sido retirados del espacio público en un determinado sitio del trayecto para trasladarlos a Centro Día.		Defensores del espacio público
8.2.3	Solicitar móvil	Solicitar apoyo del móvil por el sistema de comunicaciones del área operativa para trasladar a los habitantes de calle.		Defensores del espacio público
8.2.4	Trasladar a Centro Día	Trasladar a Centro Día los habitantes de calle que han sido reunidos y montados en el móvil de E.P.; El traslado se hará a voluntad del habitante de calle pero en todo caso será retirado del espacio público mediante sensibilización.		Defensores del espacio público

8.2.5	Solicitar cupos	Comunicarse vía telefónica (o a través de enlace radial con el funcionario de Espacio Público del sistema 123) con el coordinador de turno de Centro Día para solicitar la disponibilidad de cupos (número de personas que pueden ingresar).		Coordinador de grupo
8.2.6	Ingresar a Centro Día	De acuerdo con la disponibilidad de cupos, los habitantes de calle son bajados del móvil y dispuestos en fila. El coordinador de grupo les entregará tantas fichas como cupos haya (se aclarará en el aparte DEFINICIONES). Aquellos habitantes que no alcancen cupo, no podrán ingresar al centro. Los defensores del grupo velarán para que no sigan ocupando indebidamente el espacio público.		Coordinador de grupo
8.2.7	Diligenciar planillas	Luego de trasladar los habitantes de calle a Centro Día, el coordinador de grupo diligencia la " Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle" relacionando el nro. de personas trasladadas y el lugar donde fueron recogidas.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo
8.2.8	Continuar recorridos	Regresar al sector de la parrilla central y continuar con los recorridos de sensibilización y vigilancia, velando que ningún habitante de calle ocupe indebidamente el espacio público.		Coordinador de grupo y defensores
9	Efectuar otros traslados	Durante los recorridos de vigilancia y control, los móviles de E.P. pueden efectuar traslados a sitios diferentes a Centro Día, a modo propio o por requerimiento de otras instituciones del ente municipal.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores



9.1	Trasladar a centros de salud	Los defensores darán aviso al coordinador por el sistema de comunicaciones, sobre cualquier habitante de calle en situación de enfermedad para ser trasladado a un centro de atención en el móvil de E.P... El coordinador de grupo relacionará el traslado en la "Planilla seguimiento al programa habitantes de calle" indicando el sitio donde fue recogido y el sitio a donde fue trasladado.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
9.2	Trasladar a otros centros	De la misma forma que en el numeral anterior, los móviles de E.P. trasladarán a los habitantes de calle a otros centros de acogida o atención. El coordinador relacionará estos traslados de la forma descrita en ese mismo numeral.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
10	Continuar actuación	Repetir las actividades descritas en este procedimiento en los numerales 8.2.2 al 8.2.7 inclusive, de acuerdo a la disponibilidad de cupos en Centro Día, hasta terminar la jornada laboral.	Planilla de Seguimiento	Coordinador de grupo y defensores
11	Realizar reunión en sitio de encuentro	Al final de la jornada laboral, el Coordinador de grupo y los defensores se dirigen al sitio de encuentro para realizar el empalme de turno.		Coordinador de grupo y defensores
12	Empalmar y entregar turno y equipos	En el sitio de encuentro, el coordinador de grupo del turno 1 ( <b>definiciones</b> ), reporta verbalmente las novedades al coordinador del turno 2 y le hace entrega de los equipos de comunicación.		Coordinadores de grupo y defensores

13	Verificar equipos	Los dos coordinadores de grupo verifican el estado de los equipos y reportan cualquier novedad al funcionario encargado de las comunicaciones del área operativa. Si algún equipo está inutilizable, presenta avería o se presenta la pérdida de alguno, deben dirigirse a la sede del área operativa y proceder de acuerdo con lo descrito en el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".		Coordinadores de grupo
14	Finalización del servicio	El coordinador de grupo entrega la "Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle" en la oficina de seguimiento y control y presentará semanalmente un informe de gestión.		Coordinador de grupo

## REGISTROS DE CALIDAD

Cuando una actividad, acción o tarea genere registros de calidad se sugiere la siguiente tabla para su control.

<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Almacenamiento</b>	<b>Conservación</b>
Entregar la programación y las instrucciones en secretaría del área operativa y en la oficina de seguimiento y control.	Coordinador y Subcoordinadores del área operativa		
Publicar la programación por cartelera y por el sistema de comunicaciones del área.	Personal de Seguimiento y control y personal de comunicaciones		
Pegar en las carteleras de la sede del área la programación semanal de móviles y defensores.	Personal de Seguimiento y control		
El personal de seguimiento y control del área operativa entrega al coordinador del grupo los equipos de comunicación y la " Planilla de seguimiento al programa habitantes de calle". El Coordinador de grupo firma en la planilla de control de entregas. Para la entrega de equipos de comunicación se debe cumplir el procedimiento "Entrega y recepción de equipos de comunicación".	Equipo de seguimiento y control		